

ANALISIS PREFERENSI DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP ATRIBUT MUTU BERAS DI PASAR LEGI SURAKARTA

AnnisaZahrotunNafiah, Sri Marwanti, Fanny Widadie

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret Surakarta

Jalan Ir. Sutami No.36 A Kentingan Surakarta 57126 Telp./Fax.(0271) 637457

Email: *annisazahrotunnafiah@gmail.com*. Telp. 087742046793

ABSTRACT: Rice is the main food needs of the people of Indonesia. Currently the quality of rice to be crucial for consumers. Therefore, this study aims to determine the quality attributes of rice into consumer preferences, measure the level of customer satisfaction and determine attributes of rice quality improvement priority. The basic method used is descriptive method. The study was conducted in Pasar Legi located in the area Banjarsari Surakarta. Methods of data collection using survey techniques with interviews and questionnaires. The main data sources derived from primary data by conducting interviews of 40 respondents buyer of rice in the Pasar Legi as well as interviews with vendors and service staff Pasar Legi. Data analysis method used is IPA (Importance Performance Analysis) to determine consumer preferences and CSI (Customer Satisfaction Index) to determine the level of customer satisfaction. Priority repairs can be known through the Cartesian Diagram by combining the average level of preferences (interests) and the average satisfaction level (performance). The results showed that the quality attributes of consumer preference, i.e. goodtastingofcookedrice, ricecolour and cleanliness of rice. CSI calculation result of 78.62%. This means that consumers of rice in the market Legi had been satisfied with the rice consumed. Attributes rice quality improvement priority is rice colourand cleanliness of rice. Efforts to repair can be done either from the manufacturer, distributor or dealer.

Keywords: Consumer Preferences, Customer Satisfaction, Quality of Rice, IPA, CSI

ABSTRAK: Beras merupakan kebutuhan pangan utama masyarakat Indonesia. Saat ini kualitas beras menjadi hal penting bagi konsumen. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut mutu beras yang menjadi preferensi konsumen, mengukur tingkat kepuasan konsumen dan mengetahui atribut mutu beras yang menjadi prioritas perbaikan. Metode dasar yang digunakan adalah metode deskriptif. Penelitian dilakukan di Pasar Legi yang terletak di daerah Banjarsari Surakarta. Metode pengumpulan data menggunakan teknik survei dengan wawancara dan kuesioner. Sumber data utama berasal dari data primer dengan melakukan wawancara kepada 40 responden pembeli beras di Pasar Legi serta wawancara dengan pedagang dan staf Dinas Pasar Legi. Metode analisis data yang digunakan adalah IPA (*ImportancePerformanceAnalysis*) untuk mengetahui preferensi konsumen dan CSI (*CostumerSatisfactionIndex*) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen. Prioritas perbaikan dapat diketahui melalui Diagram Cartesius dengan menggabungkan rata-rata tingkat preferensi (kepentingan) dan rata-rata tingkat kepuasan (kinerja). Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut mutu yang menjadi preferensi konsumen, yaitu kepulenan nasi, warna beras dan kebersihan beras. Hasil perhitungan CSI sebesar 78,62%. Artinya konsumen beras di Pasar Legi sudah merasa puas dengan beras yang dikonsumsi. Atribut mutu beras yang menjadi prioritas perbaikan adalah warna beras dan kebersihan beras. Upaya perbaikan dapat dilakukan baik dari produsen, distributor ataupun pedagang.

Kata Kunci: Preferensi Konsumen, Kepuasan Konsumen, Mutu Beras, IPA, CSI

PENDAHULUAN

Pangan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia, karena itu pemenuhan atas pangan yang cukup, bergizi dan aman menjadi hak asasi setiap rakyat Indonesia untuk mewujudkan sumberdaya manusia yang berkualitas untuk melaksanakan pembangunan nasional. Tabel 1 menunjukkan bahwa konsumsi rata-rata per kapita tertinggi pada beras lokal atau ketan. Mengingat pentingnya beras bagi masyarakat Indonesia, seharusnya beras dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang terus berkembang tidak hanya dari segi kuantitas tetapi juga kualitas.

Pada era globalisasi seperti sekarang, terjadi perubahan preferensi konsumen dari komoditas ke produk. Perubahan tingkat pendapatan dan pendidikan mendorong preferensi konsumen terhadap produk pangan yang akan dibeli. Oleh karena itu, perlu diketahui atribut mutu beras yang menjadi preferensi konsumen.

Berdasarkan Oktaviani (1996) melalui analisis preferensi akan diperoleh urutan kepentingan karakteristik produk seperti apa yang paling penting atau yang paling disukai. Preferensi terhadap atribut mutu beras penting diketahui karena

sebelum melakukan pembelian konsumen terlebih dahulu memperhatikan dan mempertimbangkan atribut-atribut yang melekat pada beras sesuai dengan kepentingan untuk mendapatkan kepuasan. Tingkat kepuasan konsumen penting diketahui karena dapat memberikan informasi apakah beras yang ada sesuai dengan yang diinginkan oleh konsumen. Terlebih dalam perkembangan teknologi saat ini dapat diciptakan beras palsu ataupun beras dengan klorin (pemutih) yang membahayakan kesehatan.

Informasi dari konsumen mengenai preferensi dan kepuasan memberikan keuntungan kepada produsen ataupun pedagang beras untuk menyediakan beras yang sesuai dengan keinginan konsumen dan dapat meningkatkan kepuasan konsumen melalui perbaikan-perbaikan atribut mutu yang ada. Hal inilah yang menjadi alasan dilakukan penelitian mengenai preferensi dan kepuasan konsumen terhadap atribut mutu beras. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis preferensi konsumen terhadap atribut mutu beras, menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap atribut mutu beras dan menganalisis prioritas perbaikan atribut mutu beras.

Tabel 1. Konsumsi Rata-rata per Kapita Seminggu Beberapa Macam Bahan Makanan Penting Tahun 2011-2013

Jenis Bahan Makanan	Satuan	2011	2012	2013
Beras lokal atau ketan	Kg	1,721	1,675	1,642
Jagung basah dengan kulit	Kg	0,012	0,011	0,011
Jagung <i>pocelan</i> atau pipilan	Kg	0,023	0,029	0,025
Ketela pohon	Kg	0,111	0,069	0,067
Ketela rambat	Kg	0,055	0,045	0,045
Gaplek	Kg	0,002	0,002	0,001

Sumber: BPS, 2015

METODE PENELITIAN

Metode Dasar Penelitian

Metode dasar yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif.

Metode Penentuan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pasar Legi Surakarta yang terletak di daerah Banjarsari. Penentuan lokasi penelitian dipilih secara sengaja. Dipilihnya Surakarta sebagai tempat penelitian, karena Surakarta memiliki tingkat kepadatan penduduk di provinsi Jawa Tengah. Sehingga Surakarta merupakan salah satu pasar yang potensial bagi pemasaran beras. Pasar Legi sebagai tempat penelitian dikarenakan Pasar Legi merupakan pasar induk dengan area terluas dan pedagang terbanyak di kota Solo di mana konsumen yang membeli beras di Pasar Legi beragam.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan teknik survei yang dilakukan pada bulan Mei 2015.

Metode Penentuan Sampel

Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah sampel 40 responden.

Jenis dan Sumber Data

Data primer (hasil wawancara dan pengisian kuesioner) dan data sekunder (SNI beras dari Badan Standarisasi Nasional dan jumlah konsumsi beras dari Badan Pusat Statistik)

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara, kuesioner, dan dokumentasi

Metode Analisis Data

Sebelum dilakukan analisis data lebih lanjut, perlu dilakukan pengujian kuesioner, yaitu uji

validitas dan uji reliabilitas. Menurut Kerlinger (2002), validitas instrumen menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu telah mengukur apa yang akan diukur. Butir-butir pertanyaan didalam kuesioner agar valid dianalisis dengan korelasi *Products moment* (Singarimbun dan Effendi, 1989).

Supranto (2001) mendefinisikan keandalan atau reliabilitas sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak (*free for random-error variance*). Keandalan dapat diperkirakan menggunakan formula *Cronbach's alpa*.

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas, selanjutnya butir kuesioner yang valid dilakukan analisis data penelitian sebagai berikut:

IPA

(Importance Performance Analysis)

Metode IPA digunakan untuk menentukan preferensi konsumen mengenai atribut mutu beras (Supranto 2001). Berikut adalah langkah-langkah cara penentuan atribut yang penting bagi konsumen, yaitu (a) menghitung nilai kepentingan masing-masing atribut (Y_i), dengan rumus (1),

$$Y_i = (1 \times n_1) + (2 \times n_2) + (3 \times n_3) + (4 \times n_4) + (5 \times n_5) \dots \dots \dots (1)$$

dengan n adalah jumlah responden yang menjawab di masing-masing skor, (b) menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan masing-masing atribut (\bar{Y}) dengan rumus (2),

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n} \dots \dots \dots$$

(c) menghitung nilai rata-rata tingkat kepentingan semua atribut ($\bar{\bar{Y}}$) dengan rumus (3),

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \dots \dots \dots$$

dimana k adalah banyaknya atribut mutu yang dianalisis, (d) atribut mutu yang penting adalah atribut mutu yang memiliki nilai lebih besar atau sama dengan \bar{Y} ($\bar{Y} \geq \bar{Y}$).

CSI (Customer Satisfaction Index)

CSI digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut kualitas yang diukur. Langkah awal menghitung CSI adalah sebagai berikut, (a) menghitung nilai kepuasan masing-masing atribut mutu (X_i) dengan rumus (4),

$$X_i = (1 \times n_1) + (2 \times n_2) + (3 \times n_3) + (4 \times n_4) + (5 \times n_5) \dots \dots \dots$$

(b) menghitung nilai rata-rata tingkat kepuasan (\bar{X}) dengan rumus (5),

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n} \dots \dots \dots$$

Metode pengukuran CSI ini selanjutnya meliputi tahap-tahap sebagai berikut (Stratford, 2007), (a) menghitung *weighting factors* (WF) dengan rumus (6),

$$WF = \frac{MIS_i}{Total MIS} \times 100\% \dots \dots (6)$$

dimana i adalah atribut ke-1, (b) menghitung *weighted score* (WS) dengan rumus (7),

$$WS = MSS \times WF \dots \dots \dots (7)$$

(c) menghitung *Weights average total* (WAT) dengan rumus (8),

$$WAT = WS_1 + WS_2 + \dots + WS_7 \dots \dots (8)$$

(d) menghitung *customersatisfaction index* (CSI) dengan rumus (9),

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\% \dots \dots \dots (9)$$

Kriteria CSI yang digunakan adalah 0 % < CSI ≤ 20 % (sangat tidak puas), 20 % < CSI ≤ 40 % (tidak puas), 40 % < CSI ≤ 60 % (biasa), 60 % < CSI ≤ 80 % (puas), 80 % < CSI ≤ 100 % (sangat puas).

Diagram Cartesius

Analisis prioritas perbaikan mutu menggunakan Diagram Cartesius (Supranto, 2001). Langkah-langkah untuk membuat Diagram Cartesius adalah (a) membuat sumbu X dengan nilai \bar{X} , (b) membuat sumbu Y dengan nilai \bar{Y} , (c) membuat garis nilai \bar{X} tegak lurus dengan sumbu X, (d) membuat garis nilai \bar{Y} tegak lurus dengan sumbu Y

Sehingga, Diagram Cartesius yang digunakan terbagi menjadi 4 bagian dan dibatasi oleh dua buah garis yang saling berpotongan tegak lurus pada nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kepuasan seluruh atribut mutu (\bar{X} , \bar{Y}), titik-titik tersebut diperoleh dari rumus (10) dan (11),

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{k} \dots \dots \dots (10)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{k} \dots \dots \dots (11)$$

Keterangan \bar{X} (skor rata-rata tingkat kepuasan seluruh atribut mutu beras), \bar{Y} (skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh atribut mutu beras), k (banyaknya atribut mutu beras yang digunakan)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Umum Pasar Legi Surakarta

Pasar Legi didirikan pada masa pemerintahan Mangkunegoro I (Pangeran Sember Nyawa). Terletak di jalan Sutan Syahrir, Kelurahan Setabelan, Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. Pasar ini mempunyai luas sekitar 16.640 m². Pasar Legi merupakan pasar induk hasil bumi terbesar di Surakarta yang mendapatkan pasokan dagangan dari berbagai daerah. Jenis pedagang di

Pasar Legi ada 3, yaitu pedagang kios, pedagang los dan pedagang pelataran. Pedagang beras di Pasar Legi sendiri terdiri dari pedagang kios dan pedagang los. Pedagang kios beras di Pasar Legi ada 10, sedangkan pedagang los beras di Pasar Legi ada 5 pedagang.

Karakteristik Responden

Usia Responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usia responden terbanyak pada kategori tua, yaitu pada rentang usia 51 – 65 tahun. Sangadji dan Sopiah (2013) menyatakan bahwa konsumen generasi tua cenderung lebih teliti dan tidak menghadapi risiko berbuat salah karena bertindak cepat.

Jenis Kelamin

Pembeli beras di Pasar Legi didominasi oleh perempuan terlihat jumlah responden perempuan lebih banyak daripada responden laki-laki.

Jumlah Anggota Keluarga

Rata-rata jumlah anggota dalam rumah responden ada 4 orang. Jumlah anggota keluarga dalam rumah berpengaruh pada pengeluaran beras per bulannya. Semakin banyak jumlah anggota keluarga, maka semakin banyak konsumsi beras dalam keluarga

Pendidikan Responden

Tingkat pendidikan terbanyak pada SMA. Tingkat pendidikan SMA merupakan tingkat pendidikan yang dianggap cukup tinggi, sehingga sudah memperhatikan kualitas beras.

Pekerjaan Responden

Jenis pekerjaan didominasi oleh wiraswasta. Jenis wiraswasta yang dijalani adalah pedagang baik pedagang pangan bukan beras di Pasar Legi dan sekitarnya, pedagang beras di rumah, pedagang bukan

pangan di rumah ataupun wiraswasta yang lain.

Pengeluaran Responden

Responden paling banyak memiliki pengeluaran sedang yaitu antara Rp 400.000 – Rp 1.000.000. Kebanyakan responden memiliki pengeluaran sedang, karena banyak responden memilih beras berkualitas medium pada harga Rp 8.000 – Rp 9.000 dengan proporsi pengeluaran beras rendah.

Jumlah Konsumsi Beras

Responden mengonsumsi beras antara 5 kg – 20 kg per bulan. Jumlah konsumsi responden tiap bulan sangat dipengaruhi oleh jumlah anggota keluarga.

Jenis Beras

Jenis beras yang banyak dikonsumsi oleh responden adalah beras C4 baik murni atau dengan campuran beras lain.

Lama Konsumsi

Lama konsumsi beras responden adalah lebih dari 3 tahun.

Jarak Tempuh ke Pasar Legi

Banyak responden yang memiliki jarak tempuh cukup jauh. Alasan-alasan responden lebih memilih membeli beras di Pasar Legi bukan di tempat lain karena Pasar Legi merupakan grosir beras sehingga lebih banyak pilihan dan harga lebih murah

Keluhan Responden

Secara tidak langsung adanya keluhan responden menunjukkan apakah konsumen sudah merasa puas dengan beras yang dikonsumsi. Mayoritas responden tidak mengalami keluhan. Artinya, mayoritas responden sudah merasa puas dengan beras yang dikonsumsi.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil menunjukkan bahwa tidak semua butir soal valid. Atribut yang dianalisis adalah atribut yang pada preferensi dan kepuasan dinyatakan valid. Singarimbun dan Effendi (1989) menyatakan bahwa butir yang tidak valid dapat dikeluarkan dari pertanyaan.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur apakah hasil penelitian dapat dipercaya atau tidak. Menurut Juliandi (2007) item yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitasnya item yang valid. Uji reliabilitas dilakukan pada 7 atribut, yaitu kepulenan nasi, aroma beras, warna beras, kebersihan beras, *broken*, keseragaman butir beras, dan varietas beras. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai $\alpha > 0,6$, sehingga hasil penelitian sudah reliabel.

Preferensi Konsumen terhadap Atribut-atribut Mutu Beras

Nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 3,79. Atribut mutu yang dinilai penting oleh konsumen adalah atribut mutu yang memiliki nilai lebih besar atau sama dengan 3,79 ($\bar{Y} \geq \bar{\bar{Y}}$). Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui bahwa atribut mutu yang dinilai penting oleh konsumen ada 3 yaitu kepulenan nasi, warna beras dan kebersihan beras.

Atribut lain seperti aroma beras, *broken*, keseragaman beras dan varietas bukan merupakan preferensi konsumen atau atribut mutu yang menjadi prioritas penting bagi konsumen dalam memilih beras. Atribut-atribut mutu tersebut memiliki rata-rata nilai kepentingan kurang dari 3,79. Berdasarkan hasil wawancara, konsumen menuturkan bahwa hal terpenting untuk beras yang dikonsumsi adalah memiliki rasa yang enak dan pulen, selain itu tidak menjadi prioritas utama bagi konsumen.

Tabel 2. Perhitungan Penilaian Kepentingan pada Atribut-atribut Mutu Beras

No	Atribut Mutu Beras	Yi	\bar{Y}
1	Kepulenan Nasi	165	4,13
2	Aroma Beras	144	3,60
3	Warna Beras	158	3,95
4	Kebersihan Beras	163	4,08
5	Broken	142	3,55
6	Keseragaman Butir Beras	142	3,55
7	Varietas Beras	148	3,70
Rata-rata ($\bar{\bar{Y}}$)			3,79

Sumber: Analisis Data Primer

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Konsumen menggunakan Metode CSI

No	Atribut Mutu	MIS	MSS	WF	WS
1	Kepulenan nasi	4,13	3,98	16%	0,62
2	Aroma beras	3,60	3,58	14%	0,48
3	Warna beras	3,95	3,88	15%	0,58
4	Kebersihan beras	4,08	3,85	15%	0,59
5	<i>Broken</i>	3,55	3,85	13%	0,51
6	Keseragaman butir beras	3,55	3,70	13%	0,49
7	Varietas	3,70	4,68	14%	0,65
Total		26,55			3,93

Sumber: Analisis Data Primer

Tingkat Kepuasan Konsumen terhadap atribut mutu beras

Kepuasan konsumen adalah kesesuaian antara harapan konsumen dengan performansi atau kinerja atribut mutu beras yang ada. Penelitian ini mengukur performansi masing-masing atribut mutu beras untuk mengetahui sejauh mana konsumen merasa puas dengan beras yang dikonsumsi. Berdasarkan informasi dari Tabel 3 dapat ditentukan nilai CSI sebagai berikut:

$$CSI = \frac{WAT}{HS} \times 100\%$$

$$CSI = \frac{3,93}{5} \times 100\%$$

$$CSI = 78,62\%$$

Hasil perhitungan CSI menunjukkan bahwa konsumen sudah merasa puas dengan performansi beras C4. Hal ini sesuai dengan kriteria bahwa nilai CSI yang lebih dari 60% tergolong kategori puas. Kepuasan konsumen menyebabkan loyalitas atau kesetiaan konsumen dalam mengonsumsi beras C4, sehingga permintaan terus bertambah.

Prioritas Perbaikan Atribut Mutu Beras

Penentuan prioritas perbaikan mutu menggunakan Diagram Cartesius yang terbagi menjadi 4 kuadran, yaitu kuadran A, B, C dan D. Hasil Diagram Cartesius dapat dilihat pada Gambar 1. Berdasarkan Gambar 1 tersebut, dapat dijabarkan sebagai berikut.

Prioritas Utama (Kuadran A). Atribut yang termasuk dalam kuadran A adalah warna beras dan kebersihan beras. Warna beras menjadi penting bagi konsumen karena dapat mempengaruhi rasa dan lama waktu penyimpanan.

Kebersihan beras dianggap penting oleh konsumen. beras yang bersih memudahkan konsumen sebelum memasak, karena tidak perlu membersihkannya terlebih dahulu.

Pertahankan Prestasi (Kuadran B). Atribut yang masuk ke dalam kuadran ini yaitu kepulen nasi. Menurut konsumen, nasi yang pulen sudah enak walaupun makan dengan lauk seadanya. Nasi hasil tanak beras C4 tingkat kepulennanya sudah sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

Prioritas Rendah (Kuadran C). Aroma beras, *broken* atau butir pecah dan keseragaman butir beras masuk Kuadran C. Aroma wangi bukan prioritas penting bagi konsumen, karena konsumen dapat mendapatkan aroma wangi pada nasi dengan mencampurkan daun pandan ketika memasak nasi. Konsumen tidak mempermasalahkan adanya butir pecah ataupun keseragaman butir beras untuk beras yang dikonsumsi sendiri.

Berlebihan (Kuadran D). Atribut varietas masuk Kuadran D. Konsumen merasa puas jika mengonsumsi varietas beras yang sudah dikenal lama. Alasan beberapa konsumen lebih memilih beras C4 karena sudah dikenal dan juga terkenal di kalangan masyarakat, sehingga kualitasnya sudah tidak diragukan lagi.

Implementasi Perbaikan Atribut Mutu Beras

Perbaikan mutu beras bertujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Atribut mutu yang diperbaiki adalah atribut mutu yang berada di kuadran A dan kuadran C

pada Diagram Cartesius. Atribut mutu yang belum memuaskan konsumen tersebut adalah sebagai berikut.

Warna beras. Warna beras dapat dipengaruhi dari kadar air padi serta budidaya yang dilakukan. Warna beras juga dipengaruhi oleh penyosohan yang dilakukan saat penggilingan. Penyosohan yang lebih banyak akan menghasilkan beras yang lebih putih. Selain itu, warna beras juga dapat dipengaruhi pada saat pengangkutan dan penyimpanan.

Kebersihan beras. Kebersihan beras dapat didapatkan mulai dari menjaga kebersihan saat panen, penjemuran penggilingan dan penyimpanan.

Aroma beras. Aroma nasi dipengaruhi oleh varietas padinya, sehingga tidak dapat dibuat oleh produsen. Aroma yang bisa dijaga adalah menghindari beras dari bau tengik dan apek. Hal ini sangat berkaitan dengan proses penyimpanan, baik penyimpanan

oleh produsen ataupun penyimpanan oleh pedagang.

Broken. Berdasarkan penuturan pedagang beras di Pasar Legi kadar pecah beras dipengaruhi oleh masa panen dan penjemuran. Penumpukan karung pada saat pengangkutan dan penyimpanan juga perlu diperhatikan agar tertata rapi dan tertib untuk menghindari beras agar tidak mudah pecah ataupun patah.

Keseragaman butir beras. Keseragaman butir beras dilihat dari sifat fisik beras, seperti ukuran, bentuk dan warna beras. Ukuran beras yang seragam dapat diperoleh dengan melakukan penyaringan setelah beras di giling. Bentuk beras dapat seragam dengan mengurangi adanya butir pecah beras. Keseragaman warna dapat menggunakan mesin *coloursorter*. Penyimpanan dalam gudang harus tertata rapi, bagian paling bawah tumpukan tidak langsung terkena lantai.

Gambar 1. Diagram Cartesius Preferensi dan Kepuasan Konsumen

Simpulan

Atribut mutu yang menjadi preferensi konsumen ada 3, yaitu kepulenan nasi, warna beras dan kebersihan beras. Konsumen sudah puas dengan beras yang dikonsumsi pada tingkat kepuasan 78,62%. Atribut mutu beras yang menjadi prioritas perbaikan mutu adalah warna beras dan kebersihan beras. Saran diberikan kepada pihak produsen, distributor dan pedagang.

Produsen sebaiknya menggunakan mesin yang lebih baik, melakukan pengemasan lebih baik, dan pengadaan gudang yang lebih baik. Bagi distributor lebih memperhatikan pada saat pengangkutan. Sedangkan bagi pedagang lebih meningkatkan keamanan gudang sebagai tempat penyimpanan beras.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik 2015. *Rata-rata Pengeluaran per Kapita Sebulan Menurut Kelompok Barang (rupiah) Tahun 2013*.
- Juliandi, A 2007. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas. <http://www.azuarjuliandi.com/>. Diakses pada 30 April 2015.
- Kerlinger, FN 2002. *Asas-Asas Penelitian Behavioral*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Oktaviani, C 1996. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Perilaku Orang Tua dalam Keputusan Membeli Mainan Anak dan Preferensi Anak di Kelurahan Pondok Kelapa Kecamatan Duren Sawit Jakarta Timur. *Laporan Penelitian Mahasiswa*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Singarimbun, M. dan S. Effendi 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Stratford 2004. Stratford-on-Avon District Council Customer Satisfaction Index June 2004. <http://www.stratford.gov.uk/>. Diakses pada 26 Februari 2015.
- Supranto 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta : Rineka cipta.